令和 8 年 10 月 1 日

公益社団法人伊那広域シルバー人材センター
職場におけるカスタマーハラスメントに関する基本方針

公益社団法人伊那広域シルバー人材センター（以下「センター」という。）は、高齢者の臨時的かつ短期的な就業又はその他の軽易な業務に係る就業、及びその他の社会参加活動を推進することにより、高齢者の生きがいの充実と福祉の増進を図るとともに、活力ある地域社会づくりに寄与することを目的として、各種の事業を実施しているところです。

一方で、会員、発注者、近隣住民、取引先等の方（以下「顧客等」という。）からの暴力的な言動や理不尽な要求、繰り返される根拠のない主張など、社会通念上許容される範囲を超えた行為（カスタマーハラスメント）が見受けられます。

このため、カスタマーハラスメントを受けた際は、事情などを十分説明した上でご理解、ご納得いただけない場合は、職員及び就業会員の働く環境を守るために、センターとして毅然と対応いたします。

また、センターの役員及び職員は、カスタマーハラスメントに対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うように努めます。

１　カスタマーハラスメントの内容

（1）要求や言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

・そもそも要求に理由がない又はセンターが行う業務と全く関係のない要求
・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
・不当な損害賠償要求

（2）要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

・暴行、傷害などの身体的な攻撃（殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、わざとぶつかる、つばを吐きかける等）
・脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要など精神的な攻撃
・威圧的、差別的な言動
・継続的、執拗な言動（長時間・長期間にわたる対応等）
・不退去、居座り、監禁などの拘束的な行動
・誹謗中傷（ＳＮＳ/インターネット等）

・性的な言動
・特定な職員を対象とした攻撃（人格の否定、プライバシーに関わる言動、無断の撮影等）

２　カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合は、職員等を守るため、以下のとおり対応します。

・複数の職員等で対応するなど組織的に対応します。
・迷惑行為等を止めていただくよう、適宜、注意・警告を行う場合があります。
・職員等が十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、対応を打ち切り、以降の来局対応、電話対応等をお断りする場合があります。
・暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動を受けた場合や悪質な行為と判断した場合には、警察への通報や法的措置を講じる場合があります。

３　基本的な対策

・カスタマーハラスメントに対するセンターの対応姿勢の明確化、顧客等への周知・啓発
・カスタマーハラスメントへの対応等の明確化、職員等への周知
・録音・対応記録等による事実の把握
・ＳＮＳ等への不当な投稿に対する削除要請
・カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法等の研修
・カスタマーハラスメントに対する相談体制
・警察への通報や弁護士等の専門家との連携

公益社団法人伊那広域シルバー人材センター